

DADOS & IDEIAS

RAPHAEL MARTINS | redacao.exame@abril.com.br

NEGÓCIOS DO ESPORTE

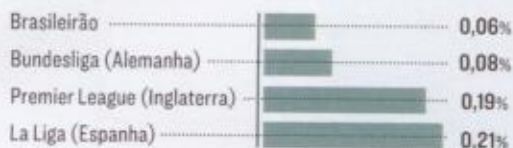
Se o seu time funcionasse como uma empresa

A Premier League, liga inglesa de futebol, é uma das mais lucrativas e reúne seis dos dez clubes mais valiosos do mundo. Boa parte do sucesso se deve à gestão profissionalizada dos clubes e do sistema de liga, em que as equipes são donas do campeonato e negociam em conjunto os rendimentos de patrocínio e dos direitos de transmissão dos jogos. De acordo com um estudo do escritório brasileiro da consultoria inglesa L.E.K., imitar o formato da liga inglesa no Campeonato Brasileiro seria uma saída capaz de triplicar a receita dos clubes brasileiros. Antes, porém, é necessário mudar o sistema de clubes as-

sociativos (com sócios pagantes e múltiplos esportes) para clubes-empresa, em que o futebol é tratado como negócio isolado. Das 20 equipes nacionais estudadas pela L.E.K., 14 tinham operação deficitária em 2016, seja por contratações exorbitantes, seja por investimentos nos estádios. O agravante é que ninguém é responsabilizado por más escolhas de gestão. "Se fosse dentro de uma empresa, os presidentes dos clubes não sobreviveriam, pois as decisões subvertem a lógica financeira e criam dívidas impagáveis", diz Fernando Fernandes, sócio da L.E.K. e coautor da pesquisa. Eis alguns dados do estudo:

Receita das ligas de futebol em 2016

(% do PIB de cada país)



O potencial do Brasileirão caso fosse administrado como La Liga espanhola

(em bilhões de dólares)

Receita real

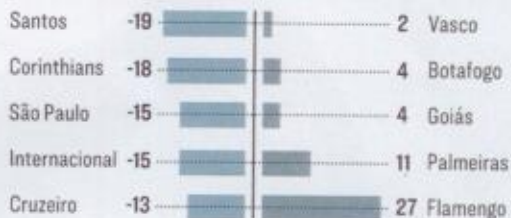
1,1

Receita projetada

3,7

Geração de caixa de 2014 a 2016 (em milhões de dólares)

■ Os cinco piores ■ Os cinco melhores



14 clubes brasileiros de elite têm receita recorrente menor que os gastos

72 milhões de dólares é a menor folha salarial da Premier League: Watford

40 milhões de dólares é a maior folha salarial do Brasileirão: Palmeiras



MARCO HEREDIA/GETTY IMAGES/CONTRASTO

Fonte: L.E.K.



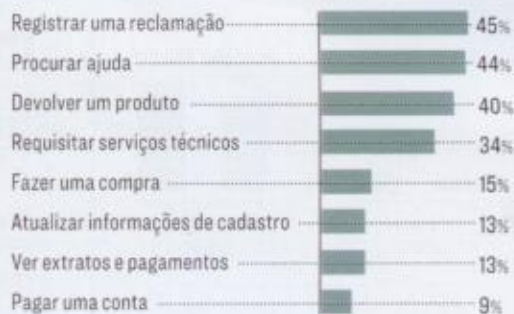
Jogo no Allianz Parque, em São Paulo: 14 dos 20 maiores times no Brasil são deficitários

ERA DIGITAL

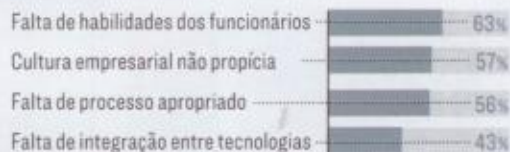
BARREIRAS PARA A AUTOMAÇÃO

A automação da indústria e dos serviços é um debate constante entre empresários, principalmente pela dificuldade de fazer a mudança. Enquanto a instalação de processos de melhoria da produtividade das empresas vem crescendo, a ampliação ao serviço e ao contato com o consumidor ainda é um pesadelo. Uma pesquisa da consultoria IDC e da empresa de telecomunicações Avaya mostra que, para uma ampla gama de problemas, o cliente ainda prefere tratar com humanos. A pesquisa foi realizada com 751 executivos e 600 consumidores, em 15 países. Pagar contas, ver faturas e atualizar informações são atos em que o cliente lida melhor com a automação. Mas, de acordo com a pesquisa, é fundamental o contato humano para registrar reclamações, pedir ajuda técnica com o produto e devolver uma compra. Os números devem permanecer altos, pois 42% dos problemas dos compradores não são solucionados no primeiro contato entre cliente e empresa. Na disputa entre homens e máquinas, a turma do telemarketing levou a melhor: 56% dos clientes preferem lidar com uma pessoa de carne e osso do outro lado da linha.

Parcela de clientes que querem tratar com pessoas em vez de máquinas em diversas situações (em %)



Os fatores que mais dificultam a automação do atendimento ao cliente (em %)



42% dos problemas permanecem sem solução após a primeira interação, seja com atendimento humano, seja com automatizado

Fontes: IDC e Avaya